

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
имени И.С. ТУРГЕНЕВА»

**ПРОГРАММА  
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

**КОМПЛЕКСНЫЙ ЭКЗАМЕН ПО ГОСТИНИЧНОМУ ДЕЛУ**

направление подготовки  
43.04.03 Гостиничное дело

Профиль: Управление гостиничным бизнесом в структуре туристской индустрии

**Цель** проведения вступительного испытания—определение уровня знаний и подготовки поступающего в магистратуру, позволяющего успешно освоить программу по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

**Задачи** вступительного испытания:

- выявление уровня профессиональных знаний и умений поступающих, необходимых для освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело;
- проверка умения использовать базовые знания в научно-исследовательской, технологической, организационно-управленческой деятельности, необходимые для освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

### **Требования к уровню подготовки поступающих**

Поступающий должен:

- **знать:** профессиональную терминологию, нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий сферы гостеприимства, характеристики процессов, принципы функционирования сферы гостеприимства как части туристской индустрии;
- **уметь:** анализировать процессы и взаимосвязи в сфере гостеприимства как части туристской индустрии, анализировать, планировать и прогнозировать деятельность предприятий сферы гостеприимства;
- **владеть:** базовыми навыками организации гостиничной деятельности и аналитического мышления при решении профессиональных задач в сфере гостеприимства.

### **Форма и продолжительность проведения вступительного испытания**

Вступительное испытание в магистратуру проводится в форме тестирования с использованием дистанционных технологий, в которое включены вопросы по:

- технологиям гостиничной деятельности;
- проектированию гостиничной деятельности;
- организации гостиничного дела.

Комплект экзаменационных заданий для проведения вступительных испытаний содержит тестовые задания разного типа и уровня сложности, разделенные на три части и отражающих основные аспекты развития сферы гостеприимства как части туристской индустрии как науки и сферы практической деятельности в ней:

- 1) Часть 1, включает 60 тестовых заданий:
  - тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа;
- 2) Часть 2, включает 10 тестовых заданий:

- тестовые задания закрытого типа с множественным выбором ответов,
  - тестовые задания на установление последовательности (упорядочивание вариантов ответа),
  - тестовые задания на установление соответствия,
  - тестовые задания открытого типа с одним ответом,
  - тестовые задания открытого типа с несколькими ответами;
- 3) Часть 3, включает одно тестовое задание:
- тестовые задания открытого типа с развернутым ответом (полная запись ответа с обоснованием).

Для подготовки ответов на тестовые задания поступающему отводится 3 астрономических часа (180 минут).

### Критерии оценки

Итоговая оценка за вступительный экзамен выставляется по 100-балльной шкале.

Таблица 1 - Критерии оценки и времени на выполнения заданий

Часть	Максимальное количество баллов за выполнение одного задания	Максимальное количество времени на выполнение одного задания, мин.
<b>Часть 1</b>	1	1
<b>Часть 2</b>	2	2
<b>Часть 3</b>	20	100

Начисление баллов за тестовое задание 3 части экзаменационного задания производится в соответствии со шкалой расчета:

Аспект	Критерий	Количество баллов за выполнение критерия
<b>Содержание</b>	Содержание ответа полностью соответствует теме задания. В ответе отражены все основные проблемы вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. В ответе продемонстрированы знания с учетом междисциплинарных аспектов.	9-10
	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражены все основные проблемы вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки.	7-8
	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражено большинство основных проблем вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные ошибки, которые не оказывают определяющего влияния на ответ.	5-6

	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Большинство основных проблем вопроса отражены в ответе лишь частично или не отражены. Продемонстрировано удовлетворительное знание материала, присутствуют ошибки.	3-4
	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в малой (недостаточной) степени. Продемонстрировано частичное знание материала, допущено большое количество ошибок – многие факты (данные) искажены или неверны.	1-2
<b>Понимание</b>	Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Формулировки терминов и явлений отличает четкость и лаконичность. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Представлены примеры, позволяющие раскрыть суть вопроса с практической точки зрения. Ответ не содержит информации, не относящейся к вопросу экзаменационного билета.	5
	Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Ответ не содержит информации, не относящейся к вопросу экзаменационного билета.	4
	Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Отдельные положения ответа не связаны с проблематикой экзаменационного вопроса.	3
	Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Встречаются ошибки в использовании категорий и терминов. Значительная часть ответа не связана с тематикой экзаменационного вопроса.	2
	Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют	1

	многочисленные ошибки в употреблении терминов. Показаны неверные взаимосвязи категорий и терминов. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры либо они не соответствуют теме вопроса.	
<b>Структура и логика</b>	Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Структурные элементы ответа прямо или косвенно связаны с освещаемой проблемой и не выходят за ее логические рамки.	5
	Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Отдельные элементы ответа не связаны с освещаемой проблемой или выходят за ее логические рамки.	4
	Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Отдельные части ответа логически взаимосвязаны. Частично отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Недостаточный объем негативно сказывается на его содержательной стороне.	3
	Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Малый объем ответа в существенной степени повлиял на его содержательную сторону.	2
	Ответ представляет собой сплошной текст безструктурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа крайне мал (менее 2000 знаков).	1

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительных испытаний при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования (программам магистратуры) в ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» составляет 51 балл.

# СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

## ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

### **1. История развития индустрии гостеприимства**

Этапы развития гостеприимства в Европе. Особенности развития американской индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства в России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Гостиничные цепи. Преимущества и недостатки работы по франчайзинговому соглашению. Преимущества независимых гостиниц.

### **2. Сфера гостеприимства в структуре современного туризма**

Комплексообразующие гостиничные услуги. Особенности гостиничных услуг. Разница между ожидаемым и расширенным гостиничным продуктом. Сущность предоставления услуг размещения. Специализированные средства размещения.

### **3. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения**

Системы классификаций и типология гостиниц. Проблемы современной классификации гостиниц. Характеристика основных групп гостиниц. Классификация гостиниц по целевому назначению. Российские стандарты соответствия.

### **Тема 4. Организационная структура гостиницы и принципы их функционирования**

Структура типового гостиничного предприятия. Функциональная организация зданий гостиниц. Основные блоки помещений гостиниц.

Службы гостиницы и их характеристика. Служба управления номерного фонда. Служба приема и размещения. Технологический цикл обслуживания гостя. Методы и типы бронирования. Технологический цикл обслуживания гостя. Функциональная организация рабочих мест службы приема и размещения. Служба питания и напитков в гостинице. Организация работы службы питания и напитков. Предоставление разнообразных услуг питания. Организация работы службы маркетинга и продаж в гостинице. Структура службы и принципы организации работы отдела продаж. Организация работы инженерно-технической службы в гостинице. Принципы организации работы инженерно-технической службы. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Медицинская служба. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности. Отдел кадров.

### **Тема 5. Квалификационные требования к персоналу.**

Стандарты обслуживания в средствах размещения. Обслуживающий персонал. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Культура обслуживания.

### **6. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения**

Инженерно-техническое оборудование. Организация водоснабжения и канализации. Организация отопления. Организация вентиляции и кондиционирования. Организация энергоснабжения.

### **7. Системы управления в гостиничном бизнесе**

Виды систем управления гостиничным предприятием. Управленческие воздействия на потоковые процессы в гостиничном бизнесе. Создание системы управления гостиницей. Программные комплексы автоматизации гостиниц.

## **ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html> (дата обращения: 12.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115412.html> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: Учебно-методическое пособие / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - М.: КноРус, 2011. - 357с.
4. Джум Т.А Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А.Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие.- 2-е изд., испр. - М.:«Дашков и К», 2010.
6. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. Лесника А.Л., Чернышева А.В. Том 2. – М.: Изд. Дом «Альпина», 2011.
7. Родионова Н.С.Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева. - Издательство: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
8. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование, ИКЦ Март, 2012.
9. Туризм и гостиничное хозяйство/под ред. А.Д. Чудновского. – М.: ЮРКНИГА, 2013.
10. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство, ИКЦ Март, 2013.
11. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О.В. Шпырня. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт

менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — 978-5-93926-323-8. —  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 400с.

2. Tourdom.ru, новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>

3. . Restoranoff [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: <http://www.restoranoff.ru>

4. Гостиница и ресторан [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)

5. «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>



# **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## **1. Проектирование как вид деятельности гостиничного предприятия.**

Понятие и признаки проекта. Цели и задачи проекта. Место проектирования в операционной деятельности и стратегическом планировании гостиничного предприятия. Проектирование и управление проектом: характеристики процесса. Портфель проектов. Программа.

## **2. Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности**

Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и иных средств размещения. Определение плановых заданий, ресурсов необходимых для обеспечения гостиничной деятельности. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.

## **3. Проектирование гостиничного продукта.**

Цели и задачи проектирования гостиничного продукта. Этапы проектирования гостиничных продуктов. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Проектирование инновационного гостиничного продукта.

## **4. Бизнес-планирование как основа управления коммерческим проектом и деятельностью гостиничного предприятия.**

Подходы к бизнес-планированию в гостинице. Особенности внутрифирменного планирования в гостиничной деятельности. Бизнес-план как объект оценки результатов всех сторон деятельности и инструмент проектно-инвестиционных решений гостиничного предприятия. Разработка задания на проектирование гостиничного объекта (продукта). Типы бизнес-планов и их задачи.

## **5. Формирование показателей деятельности гостиничного предприятия.**

Количественные и качественные показатели планирования деятельности гостиничного предприятия. Характеристика деятельности гостиничного предприятия для оценки целесообразности создания нового предприятия. Показатели оперативной деятельности гостиничного предприятия.

## **6. Организация проектирования.**

Этапы процесса проектирования гостиничного предприятия. Состав предпроектных работ: обоснование целесообразности строительства гостиничного предприятия, выбор участка, сбор исходных данных, задание на проектирование. Состав проекта: технико-экономическое обоснование, проектирование предприятия, сметная документация, рабочие чертежи. Виды проектов и их особенности. Порядок утверждения и согласования проектов в уполномоченных органах. Экспертиза проектной и рабочей документации.

## **7. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.**

Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиницы. Методы проектирования гостиничной деятельности.

### **ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Артемова Е.Н. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания / Е.Н. Артемова, Н.И. Царева – Орёл: ОрёлГТУ, 2009. – 146 с.

2. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30208.html> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 176 с.

4. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40884.html> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.- М., 2007.

6. Туризм и гостиничное хозяйство/под ред. А.Д. Чудновского—М.: ЮРКНИГА, 2013.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Вильчик Н.П. Архитектура зданий [Электронный ресурс]/ Н.П. Вильчик.- М.: ИНФРА-М, 2009.- 303с. Режим доступа:[http://archi-korovin.ucoz.ru/load/knigi\\_po\\_arkhitekture/uchebnye\\_posobija\\_po\\_arkhitekture/vilchik\\_n\\_p\\_arkhitektura\\_zdaniy/11-1-0-566](http://archi-korovin.ucoz.ru/load/knigi_po_arkhitekture/uchebnye_posobija_po_arkhitekture/vilchik_n_p_arkhitektura_zdaniy/11-1-0-566)

2. Restoranoff [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: <http://www.restoranoff.ru>

3. Гостиница и ресторан [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)

# ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## **1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг**

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Функциональные требования к гостиницам.

## **2. Гостиничный цикл обслуживания.**

Основы производственно-технологической деятельности гостиниц. Операционный процесс обслуживания. Организация функциональных процессов в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице.

## **3. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.**

Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице.

## **4. Гостиничные технологии.**

Понятие и виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Производственный процесс гостиничного предприятия. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.

## **5. Компьютерные программы в отелях.**

Автоматизированные системы управления (АСУ), используемые в работе гостиничных предприятий. Классы АСУ. Рынок автоматизированных систем управления. PMS (PropertyManagementSystem) – система управления проживанием гостей. Критерии выбора PMS-системы. Особенности PMS-системы в отелях. Системы – трансформеры.

## **6. Предоставление дополнительных услуг.**

Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.

## **7. Управление гостиничным предприятием.**

Учредительные и организационные документы. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация. Управление гостиничным предприятием и персоналом.

## **ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: «Академия», 2010.
2. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. Пособие для вузов М.В. Кобяк С.С., Скобкин.-М.:Магистр, 2008г.
3. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.

4. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. Лесника А.Л., Чернышева А.В. Том 2. – М.: Изд. Дом «Альпина», 2011.

5. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/99991>

6. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Гостиничные комплексы.

7. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 176 с.

8. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб.пособие для вузов /В. С. Сенин, А.В. Денисенко. – М.:Финансы и статистика, 2008.

9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

10. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата/ Т.Л. Тимохина. - М.: изд-во Юрайт, 2014. – 336 с.

11. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учеб.пособие для студентов вузов - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012

12. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Restoranoff [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: <http://www.restoranoff.ru>

2. Гостиница и ресторан [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: [www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru)

3. Tourdom.ru, новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>